全人教育型图书馆的差异化服务模式

——以香港城市大学邵逸夫图书馆为例

张 秋 顾立平

【摘 要】本文从全人教育的角度，分析香港城市大学邵逸夫图书馆的馆藏、空间和服务，提出发展全人教育型图书馆的差异化服务模式。其中包括：发掘差异化学科资源需求，根据需求差异配置不同资源，根据差异资源开展各类研究、教学、学习服务，以及整合各类差异化服务发展全人教育型图书馆。

【关键词】电子资源 纸本资源 馆藏发展 读者服务 参考服务

Abstract：According to the holistic education view，the paper analyzes the collections，spaces and services of Run Run Shaw Library of City University of Hong Kong，and proposes a differentiated service model based on holistic education，which includes：finding different demand for academic resources；allocating different resources based on the different demands；carrying out research，teaching and learning services based on different resources and integrating services to develop a holistic education library.

Key words：electronic resource printed materials collection development reader service reference service

1 研究背景与问题

20 世纪 70 年代北美一些教育理论派学者受人本教育学派理论的影响，发展出“以人的完整发展”为核心概念的教育理论，并使用“全人教育”（holistic education）作为自己的理论旗帜[1]。全人教育不是一种特殊的课程或方法论，而是一整套教育思想[2]。它强调教育的范畴应该是整体性的、全面性的，同时考虑到受教育者的发展学习需要与顺序，这样培养出来的学习者才能在心智及体魄等方面得到健全均衡的发展。简言之，全人教育是指教育时了解学生的心理需求、能力、经验、性格、意愿等主观条件，并加以配合来进行教育活动，从而激发学生的求知欲、学习动机，而能快乐学习。大学图书馆在完善现有服务的基础上如果从全人教育的高视野对图书馆的角色重新思考和定位，就能更加凸显大学图书馆在教育事业中的地位，以及改造和提升图书馆在馆藏、空间、服务等方面的机制与功能。

目前，电子信息资源的爆发性增长使图书馆面临更为严峻的挑战，例如：电子资源的增长与获取，电子资源增长背景下纸本资源的推广，以及两者如何相辅相成地满足读者或用户的信息需求等。一方面，图书馆要能适度掌握图书数量、种类、载体、价格与合作采购形式等不断快速变化的不可预测性；另一方面，或许对读者来说更重要的是，图书馆能够让他们获得什么权益。因此，本文从全人教育角度，以香港城市大学邵逸夫图书馆在馆藏、空间和服务上的做法为例，提出发展全人教育型图书馆的差异化服务模式。

2 研究进展与框架

查询国内外相关文献和研究工作后，发现许多讨论推广读者服务以善用图书馆馆藏的提议。

早期 Ronte，H. 研究电子技术带来的改变，包括发表模式（作者直接面向读者）、散播模式（电子市场）、销售模式（电子零售商）和阅读模式（电子图书）等[3]。Jantz，R. 则表明图书馆需要利用电子图书发展新的服务模式[4]。Ashcroft，L. & Watts，C. 调查英国 127 所大学采用电子图书的情况，他们面临管理技巧的挑战：馆藏发展、市场营销和评价、用户教育、技术技巧、沟通技巧等[5]。Rao，S. S. 研究了电子图书进入图书馆和信息中心的运作方式[6]。Appleton，L. 提出电子图书嵌入虚拟学习环境的想法[7]。Barker，P. 提出用电子图书来达成知识管理的想法[8]。Anuradha，K. T. & Usha，H. S. 比较电子图书获取的不同模式[9]。Dinkelman，A. & Stacy－

Bates，K. 研究读者利用电子图书的方式[10]。Hernon，P. el. 则讨论电子图书的读者服务[11]。

陈玉玲认为图书馆应该借助人文理念、建筑形象设计、图书馆功能等对读者起到潜移默化的文化熏陶作用[12]。黄敏提倡图书馆为学生开辟自主学习的宽松环境，提供满足需求的学习资源，辅导学生养成自我学习的能力和习惯，以弥补课堂教育之不足，对专业教育可能造成的人格危机、文化分裂和学科缺陷进行预防[13]。高红燕认为图书馆应创造宁静、典雅、宽松、舒适的借阅环境，而且经常性地与读者双向对话[14]。

宋妍提出图书馆服务应重视人本思想，比如：图书馆为读者提供饮用水，图书馆员能获得良好的中英文培训机会、图书馆协助读者遵守社会规范[15]。周力英提倡加强对读者进行信息素养教育，以及优化基础资源和提供特色服务，来创新图书馆服务[16]。

张丹玫认为图书馆读者服务应该发挥耐心、优雅、亲和、稳重、沟通和交流的作用[17]。胡永红和付永芳建议图书馆加强电子阅览室宣传、加快资源采购、强化图书馆员培训、引导读者利用资料、探索可能的服务方式等[18]。陈伟莉提出围绕 ‘以读者为中心”的五个结合：传统结合 Web 服务、电子阅览结合无线网络、资源共享结合自主开发资料库、静态结合互动的咨询服务、素质教育结合课题查新的服务[19]。

Carlock，D. M. & Perry，A. M. 认为应该研究学术图书馆的影响，包括：提供对电子图书平台更好的宣传和培训，以及提供更好的课程支持；建议电子图书供应商考虑其产品开发符合教师的教学和研究的需要[20]。Shelburne，W. A. 提供了利用电子图书服务不同类型读者的案例[21]。

综上所述，目前相关研究已经能够系统地指导图书馆面对电子资源建设的挑战，对图书馆服务和推广的论述也很多，但是结合两者，并且根据不同需要发展馆藏建设、从馆藏建设发展到用户服务，进而形成图书馆整体战略目标的研究并不多，尚待深入。

3 案例分析与讨论

近年来，香港城市大学图书馆在馆藏建设的基础上出现一种变化：过去电子图书少于纸本图书，而现在电子图书多于纸本图书[22]。详见表 1。

表 1 学术纸本与电子图书的馆藏比较

统计时间 / 图书数量 / 文种	1999 年 1 月		2005 年 7 月		2009 年 12 月	
	纸本图书数量（Titles）	电子图书数量（Titles）	纸本图书数量（Titles）	电子图书数量（Titles）	纸本图书数量（Titles）	电子图书数量（Titles）
英文	697 242	0	599 523	47 105	374 340	949 218
中文	*	*	244 687	1 026	158 313	31 000

注：* 为不可查证。

如何让读者有能力交叉利用学术性纸本资源与电子资源，如何让读者知道他们拥有广泛的电子资源选择以及如何让读者有逻辑地不断探索他们需要的资源，成为摆在香港城市大学图书馆面前的难题。针对这些难题，香港城市大学图书馆采取差异化服务措施加以改进图书馆的服务和教育职能。

3.1 按照学科需求的差异化资源配置

香港城市大学图书馆所推行的差异化服务，既不完全偏向于纸本资源，也不完全偏向于电子资源，而是按照不同学科的需要，组合相应的纸本与电子资源提供服务的一种策略 (详见表 2)。

表 2 纸本学术图书与电子学术图书的馆藏比较

语种	英文		中文	
图书类型	纸本图书数量（Titles）	电子图书数量（Titles）	纸本图书数量（Titles）	电子图书数量（Titles）
人文科学	145 943	67 226	150 034	1 893
商业与社会科学	151 140	55 377	42 546	1 074

语种	英文		中文	
法律	30 604	4 522	17 180	10 827
自然科学与工程	178 238	75 011	26 987	9 909
未登入识别	88	11 270	0	47 426

其组合方式如表3所示。

表3 按照学科需求的差异化资源配置

学科类别	资源配置形式
科学与工程	电子资源包括纸本资源
法律与行政	电子资源与纸本资源存在较大交集
人文学科	电子资源与纸本资源存在较小交集
经济与管理	电子资源重叠纸本资源

这种策略可以有效节省采购经费，并充分发挥每个资源的利用度与读者满意度。因为同一本书籍在不同地区与不同语言的销售价格不同，而不同学科类别的读者需求也有所不同，所以大批量采购固然是一种降低成本的方式，但是“按需配置”更是一种结合降低成本与有效运用资源的方式。另一方面，图书馆不只是采购资源，更重要的是协助读者运用资源，而这就需要根据资源配置发展差异化服务。

3.2 根据资源配置发展差异化服务

在从完全的纸本服务转向差异化服务的过程中，图书馆的功能与角色一直在不断演变。这种演变过程带来的结果就是，图书馆开发了一系列读者服务，以适应每个时期和每种类型的读者需求。

3.2.1 编目和主题推介服务

信息空间（约建成于2005年至2006年间）是香港城市大学图书馆内第一个计算机空间，里面不仅配备了100台计算机给予学生上网和利用计算机的机会，而且提供应用软件的操作、解说与教程，协助学生利用计算机运算资源，同时提供电子资源的内容获取。在满足读者对于计算机设备的基本需求后，读者对图书馆服务提供了更高的要求。为此，图书馆在信息空间附近提供编目信息和主题推荐，让读者通过便利的方式了解图书馆馆藏资源。

3.2.2 读者参考服务

2006年至2008年间，图书馆建立了The Oval（椭圆计算机空间）。这是图书馆内第二个计算机空间，配备了106台计算机及其应用软件，提供电子内容获取服务。考虑到读者虽然有计算机，但是在使用计算机查寻信息时往往会有检索不到需要的信息、获取不到全文，或者信息过多不知从何筛选的困扰，图书馆员从“管理者”变为“辅导者”，在较好的设备环境下，发挥支持研究、教学及学习的作用。

此外，该区域配备了23台多媒体资源的计算机，提供图、文、影、音的内容服务，侧重有限的影像和音乐服务，用多媒体辅助大学教育活动。

3.2.3 读者教育服务

随着信息环境的变化、信息技术的发展，以及信息设备的更替，读者教育一直是图书馆服务的主要任务之一。所不同的是“氛围”变得复杂化，一方面读者接触的信息来源变多了，另一方面这些信息来源的品质参差不齐，而这就需要图书馆员引导和创造一种读书与学习交流的风气。在这方面，香港城市大学图书馆的具体做法是在图书馆内提供课程与讲座的支持，通过研究辅助学生人格和性情的培养。例如，不同专业的学生通过与他人交流，从中学习如何欣赏他人、鼓励他人、与他人合作解决问题等能力。

3.2.4 资源整合、查询与咨询三合一式服务

随着图书馆信息资源品种增多以及信息服务复杂度的增高，图书馆对于资源和服务需要更全面地规划，不仅仅是提供设备、纸本资源和电子资源，也需要提供便利的资源整合、查询与咨询三合一式服务。如同

Noorhidawati，A & Gibb，F 调查三种不同类型的电子图书使用的学术环境：实体调查、查找相关的内容以及推广阅读[3]。结果显示"查找相关内容"是使用电子图书最普遍的原因。香港城市大学图书馆在 Reference Desk（参考咨询柜台）附近，设立信息技术协助柜台，在两个柜台的视线扫描距离内，摆放纸本和电子版的馆藏，在两个柜台的直线远距交会处设立参考书柜，放置利用率较频繁的资料。而邻近馆藏两侧则是计算机空间，能让读者可以同时使用计算机和阅读区域，而不必频繁更换场地与证件。不仅如此，图书馆在 User Education Room（用户教育学习室）中提供每人一套笔记本计算机供操作练习；在馆内定期举办对资料库、馆藏、图书馆空间、多媒体、研究方法和考试辅导等内容，展开针对特定需求团体的无偿服务。

3.3 根据差异化服务发展全人教育型图书馆

Bennett，L & Landoni，M 认为尽管学术图书馆拥有大量电子图书，但是用户仍然不关注，图书馆员应该想办法提升可用性和分类方式[4]。而这就需要考虑到不同地区的读者特性。以香港城市大学图书馆为例，因为香港华人符号识别的复杂性，需要整合不同学科、不同载体、不同语言的学术性图书来为读者服务，所以推广读者使用纸版本与电子图书的复杂性较高。

香港城市大学图书馆在发挥差异化资源配置的基础上，发展差异化服务的读者推广。从资源采集型图书馆转变为教育服务型图书馆，使读者从泛读走向深读，从深读走向悦读；从排斥读书变成喜欢读书，从喜欢读书变成习惯读书。持续进行的服务策略，着重在"根据不同学科的差异化服务，以支持研究、教育与终身阅读的大学教育核心理念"，使研究者强化能力，强化学习者的跨领域知识，最终通过喜好阅读而养成阅读习惯。

3.3.1 支持研究

利用 SFX 跨库检索提高信息检索效率，进行书目检索和全文检索的双重检索。通过系统地汇总书目的作者、编者、关键字、主题词、摘要、目录与章节、第一段内容等，不仅可以进行跨库检索，也能够进行跨文本检索。例如从一个关键字，可以找到不同编者的相关文章以及不同文章的不同段落。

除 SFX 跨库检索提高效率之外，图书馆员也系统地汇总作者、编者、关键字、主题词、摘要、目录与章节、第一段内容等，提供文献计量后的知识图谱。在此基础上，提供书目检索和全文检索的双重检索系统与参考服务。

3.3.2 支持教学

（1）针对学程规划编列书单，针对课程规划编列书单，针对选课系统编列书单。

在针对学程规划编列书单方面，每学年大学的每个系所都会提交一份参考书单让图书馆采购与编藏，这些书单是对该学科的基础知识的信息组织体系。如同 Parkes，D 研究提供课程教材和电子格式的阅读方式[5]。在香港城市大学图书馆的实际经验有三方面：学程规划、课程规划与选课系统。

针对课程规划编列了书单，每学期大学的每个教授都会提交一份参考书单让图书馆采购与编藏，这些书单是对特定专业的进阶知识的信息组织体系。

在针对选课系统编列书单方面，通过参考馆员对上述两种体系的理解与吸收，在大学选课系统上，由图书馆负责进行全大学各个学程与各个课程，从基础到进阶知识，从整体到局部细分的参考图书的信息组织。

（2）以电子图书服务三种信息系统，让使用者直接获得相关内容。

根据学程规划、课程规划与选课系统，学程规划的图书和文献被放置于4 000个学程的教育参考资料区里，成为必备的纸本资源；由于版权限制的关系，在教育参考资料区里课程所需要的图书、简报、照片和实体模型，不仅成为主要展示物，也在计算机系统中储存辅助教材，使相关的电子图书和期刊文献通过主题网页的链接与纸本图书并存于网页上；这些学程规划的电子图书和课程规划的电子文献与辅助教材，通过链接到选课系统上，不仅为教师整理该学程与该课程的相关信息，也可让选课学生直接点选阅读，协助判断是否选择该课程。

3.3.3 支持学习

（1）呈现学科交叉、时空交叉、图文影音交叉、文献载体交叉的馆藏。

在学科交叉方面，桥展览将中国文化学院的人文学科与建筑科学与工程学院的理工学科结合，图书馆提供双方教师与学生相互欣赏与交流的空间。以 2009 年 11 月 24 日联合香港城市大学中国文化中心和建筑科学与工程学系所举办的"Discovery of the Architectural and Cultural Values of Chinese Bridges"（以下简称：桥展览）为例：

在时空交叉方面，桥展览的主题图书推荐，将古代中国桥梁建筑和艺术，与现代西方桥梁建筑和技术相结合。

在图文影音交叉方面，桥展览不仅让学生展示他们的海报与模型作品，也在图书馆内播放两部电影《虹桥寻踪》和《Secrets of lost empires II：Easter island-chuan bridge》（失落的帝国秘密二：中国桥梁），并且结合图书

展览，使得图像、模型、图书和影片得到充分的整合利用。

在文献载体交叉方面，桥展览除了纸本图书的展示与阅读方式的建议，也在活动前的网页上提供网络图书的链接，活动后的有奖问答网页中提供推荐阅读。将纸本资源与电子资源通过图书馆活动进行整合利用。

（2）以目标导向式的读物选择，以支持专业教育和通识教育。

在专业教育方面，透过教师遴选重要参考图书，作为一个主题阅读的起点。通过对于该书的书评、书目整理与相关参考资源链结，形成一个基本的参考资料区域。对于钻研该领域的教师和学生，进行系统的文献收集、信息组织与获取利用的便捷服务。

进而，通过学习后的该专业学生，在网络上对非专业学生进行交流与讨论，达到在通识教育上的共创、共享、共建的学习效果。以图书馆员的博客为主导，结合学生学习后在博客上的心得，吸引其他学生参与网络讨论。从发展交流气氛的角度，针对主题阅读后的心得发表这一形式，创造阅读分享的服务机制。每周针对人生哲学、历史或文化的专题来探讨一本英文图书、一本繁体中文图书，以及一本简体中文图书，在一学年之内增加了156本经典图书的阅读与讨论，附带其他相关图书与期刊文献的利用，产生滚雪球效应。

最后，通过每学期4至6次的展览，为网民提供"面对面"的交流，让学生有机会在公众场合Multi-purpose Lobby（图书馆读者展示厅）发表自己的心得，并从中学习相互欣赏、相互学习、相互鼓励与相互合作的社会交流能力与态度。

3.4 创造一个支持"全人发展"教育哲学的环境

在新书展示服务方面，不仅仅是图书摆放，而是结合不同形式的展览与讲座，定期举办读书会，目的在于激发学生的求知欲，让教师有另一片教学空间，以形成一种读书氛围。这种氛围的创造与维持，目的在于建立一个支持"全面发展"教育哲学的环境。以图书馆员为导引，配合各个类型的学院学程、教师课程、学生团体的需要，展开对不同专业程度的通识教育和跨学科训练。例如：通过展览活动、讲座活动、图书馆工读、校外考察等，协助学生跳出固有专业训练的局限进行跨学科训练，并以不同的艺术欣赏课程，培养学生对美术与音乐的兴趣。

4 结论

作为人类知识的集散地，图书馆不仅需要购买大量纸版本与电子资源，而且需要使服务更加多样化、细致化与差异化，特别是大学图书馆要通过差异化服务向全人教育型图书馆模式转变，即逐渐朝"一个提供信息科技和内容的地方，一个协调合作与共同学习的地方，以及一个知识生产的地方"转变。

注释

[1]Marian de Souza，Leslie J. Francis，James O'Higgins－Norman and Daniel Scott. International Handbook of Education for Spirituality. Care and Wellbeing. Springer Netherlands，2009：22－27

[2]Scott H. Forbes. Values in holistic education. http：//home. datacomm. ch/ganjavi/VALUES－IN－HOLISTIC－EDUCATION. pdf，2010－08－19

[3]Ronte，H. The impact of technology on publishing. PUBLISHING RESEARCH QUARTERLY，2001（4）：11－22

[4]Jantz，R. E-books and new library service models：An analysis of the impact of E-book technology on academic libraries. Information Technology and Libraries，2001（2）：104－113

[5][9]Ashcroft，L & Watts，C. Change implications related to electronic educational resources. Online Information Review，2004（4）：284－291

[6]Rao，S. S. Electronic books：their integration into library and information centers. Electronic Library，2005（1）：116－140

[7]Appleton，L. Using electronic textbooks：promoting，placing and embedding. Electronic Library，2005（1）：54－63

[8][24]Bennett，L & Landoni，M. E-books in academic libraries. Electronic Library，2005（1）：9－16

[10]Dinkelman，A. & Stacy-Bates，K. Accessing E-books through academic library web sites. College & Research Libraries，2007（1）：45－48

[11]Hernon，P. Hopper，R. Leach，M. R. Saunders，L. L. & Zhang，J. E-book use by students：Undergraduates in economics，literature，and nursing. Journal of Academic Librarianship，2007（1）：3－13

[12]陈玉玲．人文精神与图书馆读者服务工作．大学图书情报学刊，2007（1）：67－69

[13]黄敏．论高校图书馆读者工作的人文教育作用．福建教育学院学报，2007（4）：115－118

[14]高红燕．论以人为本的高校图书馆读者服务．重庆职业技术学院学报，2007（5）：160－162

（下转第63页）

6.3 完善软件服务功能

UCDRS系统目前运行还不是很稳定，偶尔会有访问不正常的现象，在系统功能上还存在一些不足，需要做进一步的改进。比如：实时咨询没有音视频、远程控制、页面推送等功能，还需要进一步增强实时咨询软件功能，更加方便地服务广大的用户群体。

系统完善后应该具备的主要功能有：

(1) 本地咨询员自动登录到中心平台，可使用“专家咨询平台”、“文献检索”、“咨询档案查询”、“咨询回复查询”、“表单咨询”、“文献附件传递”等操作，解答来自全国乃至国外用户的参考咨询和文献传递请求。

(2) 本馆咨询员不能解答的咨询或文献传递请求，可转移、调度给合作的其他成员馆，由拥有资源或有条件解答该问题的成员馆来解答和提供服务。

(3) 本馆咨询员解答的所有咨询和文献传递档案，自动上传至中心平台的数据库，并在中心网站公布服务成绩。

(4) 用户可以匿名与本地咨询员进行实时咨询，也可以通过中心网站选择与其他图书馆的咨询专家对话交谈。实时咨询还要能为不善于使用键盘的用户提供音视频服务，当用户在操作上的问题得不到解决时，能够接受咨询员的远程帮助。

(5) 本地咨询员和用户可获得管理中心提供的其他服务。

(6) 实现数字图书馆元数据检索和全文检索在内的深度文献检索，超大附件传送等服务。

参考文献

1 李幼蓉，郝欣．UCDRS.com与UCDRS.net系统咨询平台比较分析．图书馆学研究，2009 (6)
2 许异兴．联合参考咨询网建设实践与探索．图书馆工作与研究，2009 (3)
3 http://sunzi1.lib.hku.hk/hkuto/index.jsp，2010－08－20
4 http://dspace.mit.edu/handle/1721.1/7582，2010－08－20
5 http://www.openj－gate.com/Search/QuickSearch.aspx，2010－08－20
6 联合参考咨询与文献传递网技术白皮书，2008
7 http://www.ucdrs.net，2010－08－06

谢朝晖 广东省立中山图书馆馆员，工程硕士。

(上接第68页)

[15]宋妍．独立学院图书馆读者服务工作的人本思想浅议．高校图书情报论坛，2008 (1)：48－49
[16]周力英．浅谈公共图书馆读者服务创新．科技情报开发与经济，2008 (27)：38－39
[17]张丹玫．女性馆员的性别意识与读者服务．农业图书情报学刊，2009 (4)：183－185，188
[18]胡永红，付永芳．浅谈公共图书馆电子阅览室的读者服务．重庆图情研究，2009 (36)：57－59
[19]陈伟莉．一个中心五个结合——高职院校图书馆读者服务模式探索．农业图书情报学刊，2009 (7)：208－210
[20]Carlock，Danielle M. & Perry，Anali Maughan. Exploring faculty experiences with E-books：a focus group. Library Hi tech，2008 (2)：244－254
[21]Shelburne，W. A. E-book usage in an academic library：User attitudes and behaviors. Library Collections Acquisitions & Technical Services，2009 (2/3)：59－72
[22]Ching，Steve H. Leung，Maria W. Fidow，Margarret & Huang，Ken L. Allocating costs in the business operation of library consortium：The case study of Super E-book Consortium. Library Collections Acquisitions & Technical Services，2008 (2)：97－103
[23]Noorhidawati，A & Gibb，F. How Students Use E-books—Reading or Referring？. Malaysian Journal of Library & Information Science，2008 (2)：1－14
[25]Parkes，David. E-books from Ebrary at Staffordshire University：A Case Study. Program-electronic Library and Information Systems，2007 (3)：253－261

张　秋 清华大学图书馆馆员，博士。
顾立平 台湾大学图书资讯学系，研究助理，博士。